Keo
DES IDÉES NEUVES
SUR LA MOBILITÉ
JUILLET 2011

LE TRANSPORT INTERURBAIN *CHERCHE SA VOIE*

Quelques réponses au défi de la mobilité dans les territoires

AIX-LES-BAINS : PLONGÉE RÉUSSIE DANS LE TRANSPORT URBAIN

Une offre hiérarchisée autour d'un pôle multimodal



PRENDRE LE LARGE...

Voilà soixante-quinze ans que les congés payés ont été votés en France.
Les « grandes vacances » sont aujourd'hui devenues une véritable institution, que ce numéro estival de *Keo'* a décidé de célébrer en vous invitant à prendre le large...
Keo'Focus quitte la ville pour suivre ces chemins de traverse qu'empruntent chaque jour les transports en commun afin de desservir des territoires ruraux et périurbains autrefois voués à l'isolement.
Keo'Polis et Keo'Visa vous proposent de découvrir Washington et Aix-les-Bains, deux villes aux antipodes, partageant un point commun : un réseau *made in* Keolis qui permet aux habitants comme aux touristes de profiter des charmes de la cité.
Et parce que prendre le large, c'est aussi prendre le temps, Keo'Idées s'interroge sur le retour de la marche à pied et sur l'art de flâner.

CET ÉTÉ, PRENEZ LE TEMPS DE VOYAGER !



Keolis
Présent dans 12 pays à travers le monde, Keolis est un opérateur majeur du transport public de voyageurs en Europe et dans le monde. Le Groupe propose une chaîne de solutions de transport adaptées aux besoins des territoires et des clients voyageurs.

Keolis – 9, rue Caumartin – 75320 Paris Cedex 9
Tél. : 01 71 18 00 00

Keo' *LE MAGAZINE*
***Keo',* le magazine corporate du groupe Keolis, se propose d'explorer le thème de la mobilité durable.** Actualités, succès, métiers, innovations, débats, opinions...
Keo' fait circuler des idées neuves sur la mobilité !

RÉDACTION
• **Directrice de la publication :** Lucile Chevallard
• **Responsable du comité de rédaction :** Eva Rouquié
• **Illustrations :** Antoine Levesque, Mr Supreme
• **Iconographie :** © Keolis, Fotolia, Getty, Buzzcar, MBD Design, Franck Juery, Vincent Bourdon, Bruno Delessard, Pascal Lebeau, John Raleigh, Philippe Sautier/SIPA, Maxence Garcia, Prod DB © Studio Canal - Tiger Aspect Production - Universal - Working Title Films / DR, © Conseil Général du Calvados 2004
• **Conception et rédaction :** Angie
(Réf : KEOL010)

SOMMAIRE



10



8



20

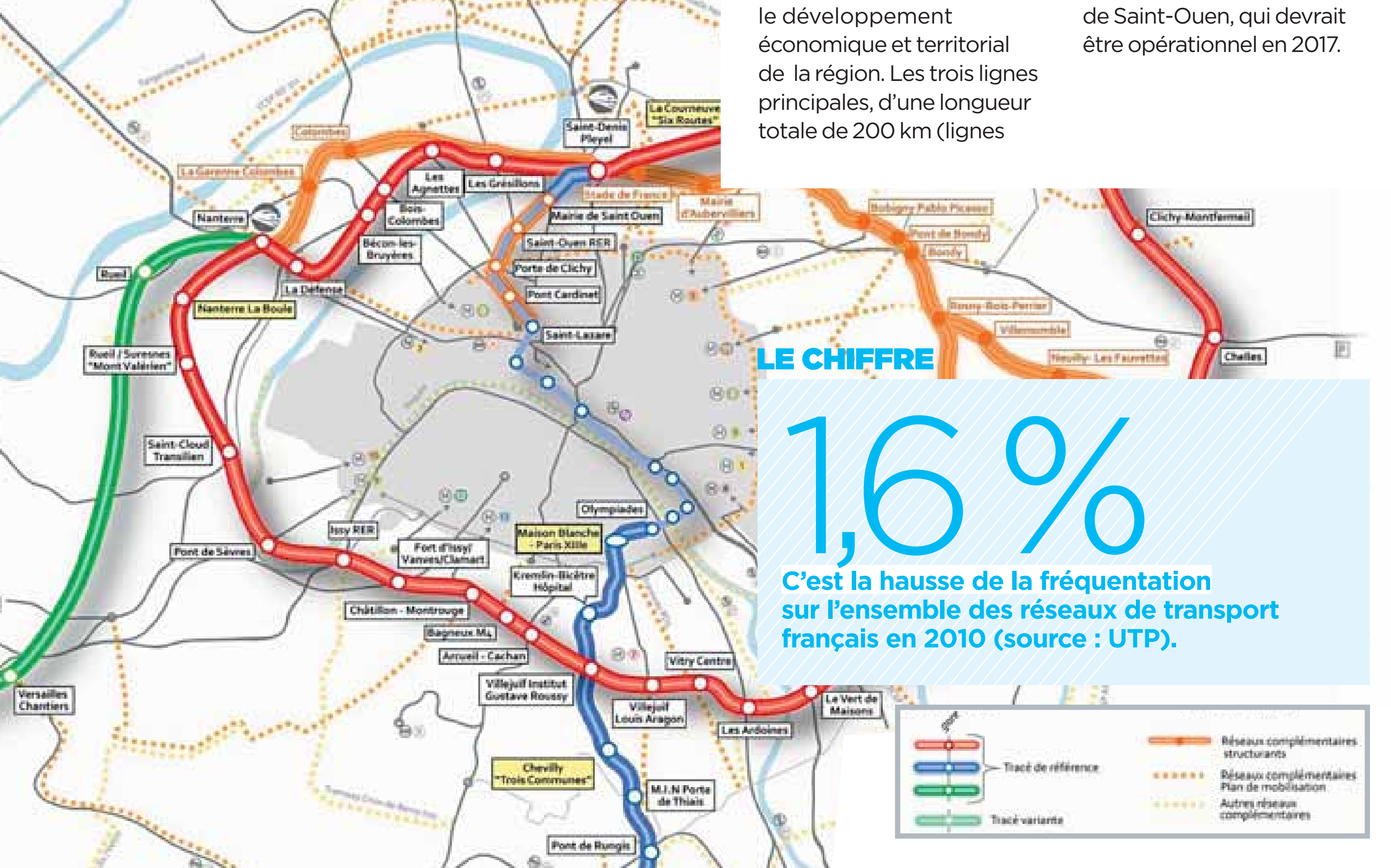
CÔTÉmonde

ILE-DE-FRANCE

Le Grand Paris sur les rails

La prolongation de la ligne 14 du métro parisien est une priorité.

Les contours du plus grand projet de transport lancé en Europe à ce jour ont enfin pris forme ! Le 26 mai dernier, le conseil de surveillance de la Société du Grand Paris a voté à l'unanimité le tracé du supermétro automatique qui circulera autour de la capitale. Objectif affiché : accueillir quotidiennement 2 millions de voyageurs supplémentaires sur le réseau d'Ile-de-France, tout en soutenant le développement économique et territorial de la région. Les trois lignes principales, d'une longueur totale de 200 km (lignes rouge, bleue et verte), compteront 57 nouvelles gares. Une procédure de concertation pour une quatrième ligne a également été lancée. L'investissement, financé par la Région Ile-de-France, les collectivités et l'État, est estimé à 20,5 milliards d'euros, auxquels s'ajouteront 12 milliards pour l'amélioration des infrastructures existantes. Première étape des travaux, qui s'échelonneront jusqu'en 2025 : le prolongement de la ligne 14 vers la mairie de Saint-Ouen, qui devrait être opérationnel en 2017.



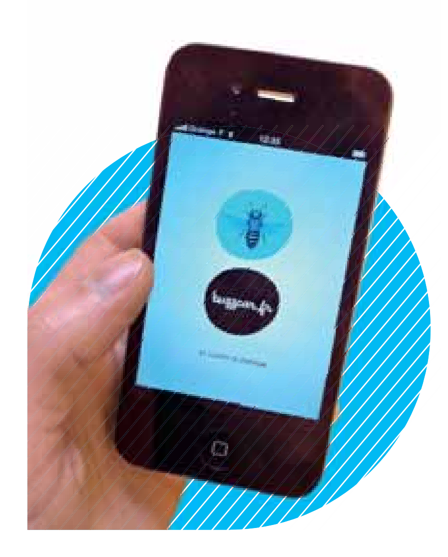
LE CHIFFRE

1,6 %

C'est la hausse de la fréquentation sur l'ensemble des réseaux de transport français en 2010 (source : UTP).

AUTOPARTAGE

Location très particulière



En mai, un nouveau service d'autopartage entre particuliers a vu le jour en France : Buzzcar. Le concept a été imaginé par l'Américaine Robin Chase, fondatrice de Zipcar, leader mondial sur ce marché. Buzzcar propose, via une application smartphone, de faire le lien entre les conducteurs occasionnels et les propriétaires de voitures pour une location à l'heure ou à la journée. Une fois membre de la communauté, il suffit de quelques clics pour envoyer sa demande au propriétaire de la voiture la plus proche. Le coût de la location est d'environ 7,30 €/heure ou 75 €/jour, essence et assurance incluses. Buzzcar gère la réservation, le paiement, l'assurance et suggère les tarifs de location selon la voiture. En fin de prestation, les deux parties se notent mutuellement à la manière d'un réseau social ou d'un site de vente en ligne.

NOMINATION

Michel Bleitrach, président de Keolis, a été élu à l'unanimité, le 9 juin dernier, président de l'Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP), le syndicat professionnel des entreprises de transport urbain. Élu pour deux ans, il succède à Cyrille du Peloux, ex-directeur général de Veolia Transport.



ALLEMAGNE



Coup de pouce à l'industrie automobile verte

En pleine rigueur budgétaire, le gouvernement allemand a tranché en faveur de l'injection, sur deux ans, d'un milliard d'euros dans la recherche sur la voiture électrique. S'y ajoutent 12 milliards promis par le secteur privé. L'idée : faire du marché allemand un pilote sur le secteur et développer un avantage concurrentiel au niveau mondial. L'Allemagne vise 6 millions de véhicules électriques d'ici à 2030. Selon le président du directoire de Daimler, le pays devrait atteindre 100 % de voitures électriques en 2050.

FUNICULAIRE

RETOUR EN « GRASSE »

Le transport par câble revient à la mode. Après Lyon, Pau, Le Havre, c'est au tour de Grasse de remettre en service son funiculaire, suspendu depuis 1938. Entièrement automatiques, les nouvelles cabines au design futuriste, d'une capacité de 60 personnes chacune, permettront aux utilisateurs de relier sans peine la gare SNCF au centre-ville, sur un parcours de 570 m avec deux stations intermédiaires. Les travaux devraient démarrer à la fin de l'année pour une inauguration courant 2013.



CÔTÉkeo



Carburant
Faire face à la hausse des prix

Le prix du carburant a augmenté de 30 % en 2010. **Pierre Jorieux, ingénieur énergies et innovations technologiques chez Keolis,** fait le point sur les solutions imaginées par le Groupe pour faire face à cette flambée des coûts.

Quelle a été l'incidence de la hausse du prix des carburants pour Keolis ?

Après les salaires, le carburant représente le deuxième poste de dépenses du Groupe. L'impact économique de la hausse du prix du baril est donc très important. Heureusement, cette augmentation n'a pas que des effets négatifs : elle incite les voyageurs à emprunter les transports en commun. Toutefois, cette amélioration de la fréquentation ne compense pas totalement le manque à gagner.

Quelles actions ont été mises en place ? Nous avons actionné plusieurs leviers. Tout d'abord, les achats : Keolis possède une plateforme informatique d'enchères inversées commune à toutes les filiales, permettant de négocier les prix auprès des fournisseurs. Du côté de la maintenance, nous savons que, si nos véhicules sont bien entretenus, ils consomment moins : un pneu bien gonflé peut faire économiser jusqu'à 10 % de carburant ! Enfin, nous travaillons avec les constructeurs pour concevoir des véhicules moins gourmands en carburant et expérimenter les nouvelles technologies hybrides, qui semblent prometteuses.

Sur le terrain, comment avez-vous sensibilisé vos équipes ?

La sensibilisation des conducteurs à l'éco-conduite est un volet essentiel. Elle se fait par le biais de formations obligatoires (FCO), renouvelées tous les cinq ans. Nos équipes peuvent « surveiller » leur consommation. En Suède, nous avons déployé des outils permettant aux conducteurs de visualiser leur consommation en temps réel. En France, nous testons des dispositifs équivalents. Nous menons également des études sur des systèmes permettant de contraindre l'accélération et la vitesse des véhicules.

Les « nouveaux » carburants pourraient-ils devenir à terme une alternative au pétrole ?

Malheureusement, ils ne constituent pas une réponse économique à l'augmentation du coût des carburants fossiles. Ils sont encore plus chers que le gazole et indexés sur son prix. À moyen terme, de nouvelles générations plus performantes devraient voir le jour. Sans remplacer intégralement les énergies fossiles, elles permettront de diminuer notre dépendance à leur égard.

Eo'mag

À lire dans Eo'Mag, notre dossier sur la mobilité verte.

INFO VOYAGEURS

Depuis le 6 juin, les malvoyants lyonnais peuvent écouter les annonces d'arrivées des rames et de perturbations des 118 panneaux d'information disposés le long des quais du métro. Il leur faut pour cela avoir téléchargé sur leur téléphone portable une application gratuite et activé le Bluetooth. Cette mesure s'inscrit dans les dispositions de la loi Handicap du 11 février 2005, visant à rendre accessibles les panneaux d'information à l'ensemble des usagers. C'est une première en France !

GOLD COAST



L'aventure australienne se poursuit

Le consortium GoldLinQ, dont fait partie Keolis, a été choisi par l'État du Queensland, en Australie, pour gérer la future ligne de tramway de Gold Coast. Le projet fait l'objet d'un partenariat public-privé, conclu pour une durée de dix-huit ans, et évalué à près de 730 millions d'euros. Il concerne le tracé, la construction, le financement, l'exploitation et la maintenance de la future ligne de tramway qui, longue de 13 kilomètres, reliera Gold Coast University Hospital à la plage de Broadbeach. Ses 16 arrêts, seront desservis par 14 rames. Fréquentation attendue : 50 000 voyageurs par jour. La mise en service est attendue pour 2014.



OPEN DATA : DONNÉES EN LIBERTÉ

Bienvenue dans la ville 2.0 ! À l'ère du tout numérique, l'Open Data met **les données publiques à la disposition des citoyens.** Décryptage d'une démarche qui permet de développer le transport public.

Régulation

L'Agence pour le patrimoine immatériel de l'État, créée en 2007, supervise l'accès aux données publiques et leur emploi.

Développement

Le dispositif est en place à Paris et à Rennes, et en cours d'installation au Havre, à Nantes, Brest, Lyon, Bordeaux…

Les données non nominatives collectées par les organismes publics constituent un vrai patrimoine immatériel. L'Open Data consiste à centraliser ces données pour les mettre à la disposition de tous, via des portails Internet en libre consultation. Transports, inventaires des bibliothèques, reliefs géographiques… Toute l'information publique peut être réutilisée et rediffusée. En mars 2010, Keolis Rennes a ouvert une plate-forme dédiée (http://data.keolis-rennes.com) donnant accès aux données du vélo STAR. En septembre, ce sont les données transport (bus, métro) et celles de Rennes Métropole qui ont été libérées. L'idée : permettre aux citoyens de les exploiter pour élaborer de nouveaux services et usages. En un an, 60 applications liées aux transports ont été créées.

4 — Via les applications, **les données peuvent circuler** de citoyen à citoyen, et être échangées de mobile à mobile.

2 — Après s'être inscrit sur la plate-forme, **l'utilisateur peut effectuer une requête pour récupérer les données** qui lui permettront de créer son application (smartphone, Web…).

1 — Une fois extraites de leur serveur d'origine (mairie, opérateur de tranport, bibliothèque…), **les données sont mises à la disposition des utilisateurs sur une plate-forme.**

3 — **Plusieurs applications utilisant la géolocalisation** ont été développées grâce aux données publiques de transport (horaires des bus, disponibilités des vélos…).



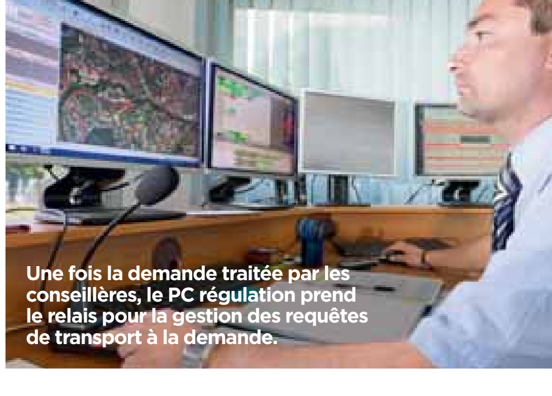
> 29/08/11 : lancement du nouveau réseau de bus AtouBus à Lyon **> Fin août :** publication du cahier des charges pour la réponse à l'appel d'offres du réseau de transport de Rennes. **05/09/11 :** lancement des vélos à Lille (V'Lille) et première étape du plan bus.

QUAND INFORMATION RIME AVEC MUTUALISATION

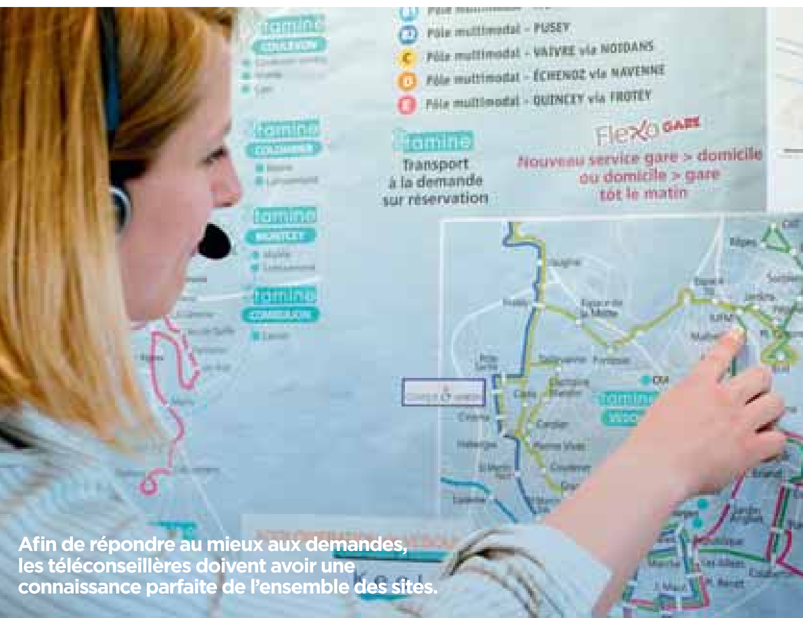
Les habitants de Montbéliard, Lons-le-Saunier, Vesoul ou Obernai disposent d'un centre téléphonique commun pour préparer leurs déplacements ou réserver un transport à la demande. **Découverte.**



Les téléconseillères traitent environ 40 000 requêtes par an.



Une fois la demande traitée par les conseillères, le PC régulation prend le relais pour la gestion des requêtes de transport à la demande.



Afin de répondre au mieux aux demandes, les téléconseillères doivent avoir une connaissance parfaite de l'ensemble des sites.



Pour gagner en efficacité, les requêtes de transport à la demande sont souvent mutualisées quand trajets et horaires correspondent.

Si chaque réseau de transport urbain de grande agglomération est équipé d'une centrale d'information et de réservation, il n'en va pas de même pour les réseaux des villes de petite et moyenne taille. Afin d'offrir aux voyageurs de ces petits réseaux la même qualité de service, Keolis a créé à Montbéliard, en 2007, une centrale d'appels partagée. Au cœur de l'hôtel tertiaire Numerica, trois téléconseillères reçoivent et traitent quotidiennement les appels des réseaux de plusieurs communautés d'agglomération : le Pays de Montbéliard, Lons-le-Saunier et Vesoul, en Franche-Comté, ainsi qu'Obernai, en Alsace. En fin d'après-midi, elles prennent également le relais de leurs collègues de Livo, le réseau vosgien. « Ce service mutualisé est unique », souligne Paul de Montecler, directeur du développement commercial chez Keolis Grand Est. Il nécessite une parfaite connaissance de l'ensemble des sites, d'autant que les demandes des voyageurs se réfèrent souvent à des lieux « générateurs de déplacements » – clinique, commerce, bureau de poste, etc. – plutôt qu'à l'intitulé précis des stations. « Toutes nos téléconseillères se rendent sur le terrain pour connaître ces villes et apprendre à s'y repérer, explique Paul de Montecler. C'est un métier de contact humain, qui nécessite réactivité et vivacité ! » résume-t-il. De 7 à 19 heures sans interruption, du lundi au samedi, l'équipe de trois personnes, supervisée par Cécile Lefebvre, fournit par téléphone horaires, itinéraires, tarifs ou renseignements sur l'état du trafic. L'équipe peut également accéder à la base de données de la SNCF si le déplacement envisagé nécessite un trajet en TER. Reliée aux services de régulation par messagerie électronique ou téléphone, elle organise également les transports à la demande, qu'il s'agisse de la desserte ponctuelle de quartiers ou de communes ne bénéficiant pas d'une ligne régulière, ou bien du déplacement de personnes à mobilité réduite. Un savoir-faire multiple pour une expertise unique.



LE DIRECTEUR DU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

PAUL



À L'ORGANISATION

CÉCILE

ÉCHANGE ET *ÉCOUTE*

Cécile Lefebvre, superviseur des téléconseillères

« Chacune de nous a plusieurs casquettes, car nous devons pouvoir intervenir à tout moment et sur tout sujet. Il faut décrocher avant la quatrième ou cinquième sonnerie, même en période de pointe. Nous y parvenons à 97,5 % et, pour les 2,5 % restants, nous rappelons nous-mêmes les voyageurs. Je m'occupe de l'encadrement de l'équipe (plannings, congés, etc.), du suivi de la qualité et des statistiques d'appels : en moyenne, nous traitons 40 000 à 50 000 requêtes par an, tous réseaux confondus. En cas d'intempéries ou de mouvements sociaux, le chiffre peut dépasser 60 000, voire 70 000. Contrairement aux plates-formes de télémarketing, nous ne sommes pas là pour vendre mais pour renseigner le client. Notre intérêt n'est pas la rentabilité, mais le service rendu. Cela se traduit par une véritable écoute. »

Savoir s'adapter à la demande

Isabelle Courgey, téléconseillère

AU TÉLÉPHONE



ISABELLE

« Ce travail demande de savoir s'adapter très vite à toutes les situations, car nous traitons les demandes d'information et également les commandes pour le transport à la demande. Pour ces dernières, comme il suffit d'une seule demande pour déclencher l'envoi d'une voiture, mon rôle est de regrouper les requêtes des clients pour permettre aux chauffeurs d'établir les itinéraires et les horaires les plus adaptés et ainsi optimiser le trajet. En cas de demandes liées à des perturbations de trafic, il s'agit d'être réactif et surtout de garder son calme car les clients peuvent vite devenir agressifs. Et, pour éviter l'engrenage, nous devons prendre sur nous, être patients et entretenir le dialogue en expliquant la situation et en faisant preuve de pédagogie. »

HAPPY BIRTHDAY, *VIRGINIA RAILWAY EXPRESS !*

Il y a un an, Keolis démarrait l'exploitation de Virginia Railway Express, le réseau ferroviaire desservant les banlieues sud et ouest de Washington. Plongez dans **l'album photo anniversaire !**

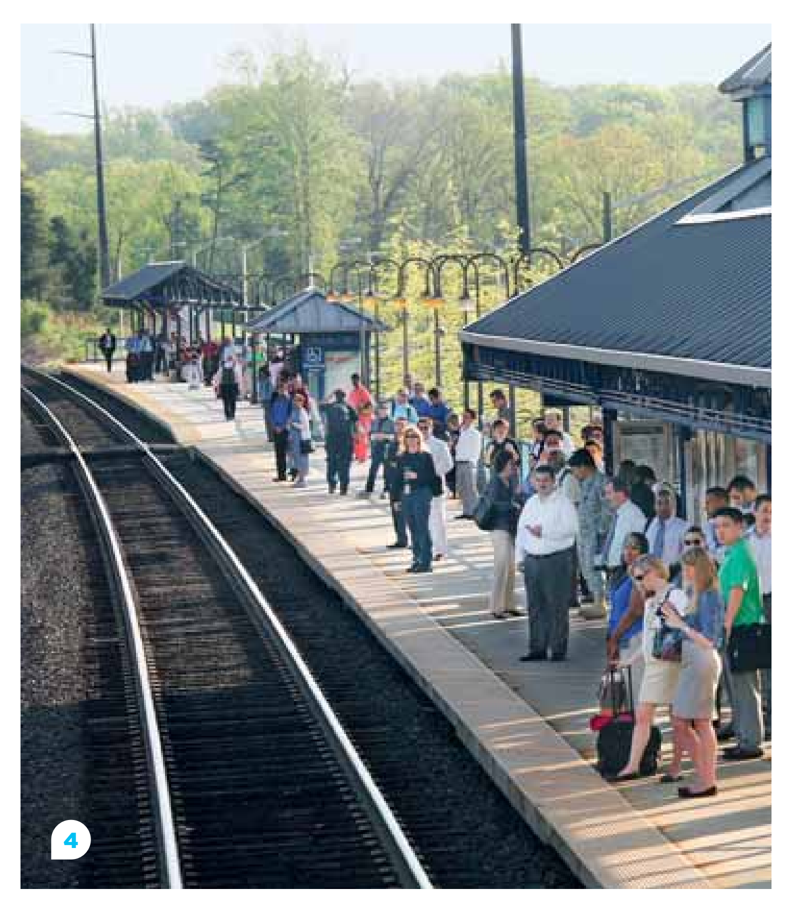




1. Premier contrat aux États-Unis pour Keolis. Ce réseau de 145 km est composé de 2 lignes en forme de Y.

2. Les 30 trains sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

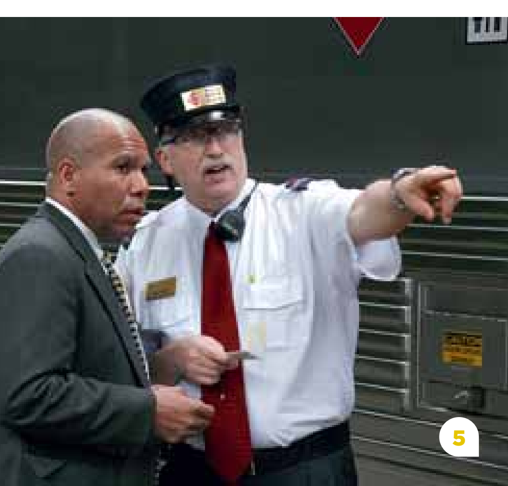
3. À bord, des passagers se rendant à Washington se détendent dans des rames à deux niveaux très lumineuses.



4. Depuis un an, la fréquentation n'a cessé de progresser et atteint une moyenne de 19 000 voyageurs par jour.

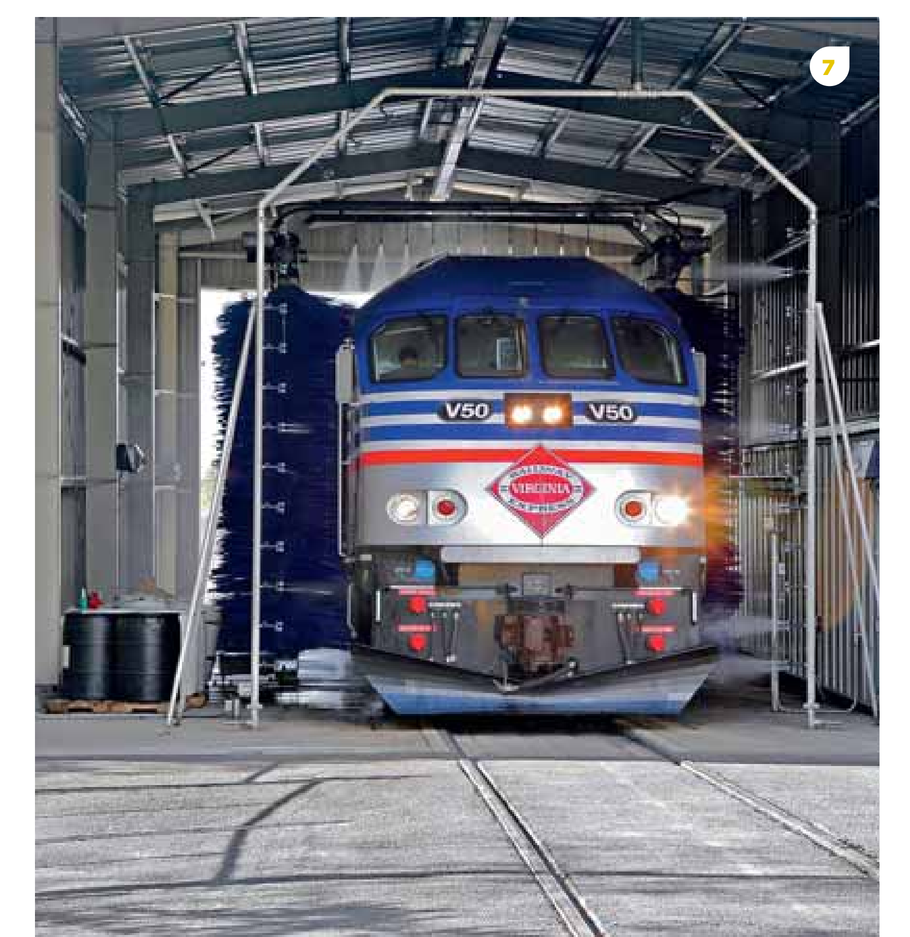
6. Même les vélos sont autorisés à bord des trains !





5. Sur le quai comme à bord, le rôle des contrôleurs est multiple : ils informent les passagers, organisent la montée…

7. Améliorer la propreté des trains a été l'une des priorités de Keolis depuis la reprise du réseau.



LIBÉRALISATION DES TER, MODE D'EMPLOI

La libéralisation des lignes ferroviaires régionales vient de franchir une étape importante avec la publication attendue du rapport Grignon. Objet : les modalités d'expérimentation de l'ouverture à la concurrence des trains express régionaux (TER).



LE POINT SUR...

Ce que dit le rapport Grignon

Ouverture à la concurrence, fin du monopole de la SNCF sur les lignes TER : le rapport Grignon (du nom du sénateur Grignon) vient d'être publié après deux longues années d'attente. Partant de l'hypothèse d'une ouverture à la concurrence des TER en 2019, ce document préconise les conditions d'expérimentation qui permettront aux Régions de confier leurs services de transport de voyageurs à des opérateurs privés. Il passe en revue l'ensemble des thématiques : type de contrat, périmètre d'expérimentation, propriété du matériel roulant, gestion de la maintenance et accès aux services en gare... Surtout, il répond à la question épineuse du statut des cheminots SNCF. En cas de changement d'opérateur, le sénateur suggère que les contrats de travail soient transférés d'un employeur à l'autre sur la base du volontariat, les cheminots conservant leurs droits à la retraite et leurs régimes spéciaux de prévoyance et de sécurité sociale. Une nouvelle convention collective de branche est à prévoir...

25 millions

de voyageurs empruntent chaque année les trains express régionaux (TER).

3,7 Md€

de chiffre d'affaires pour les TER en 2010, ce qui représente une progression de 38 % en cinq ans.

LES ENJEUX...



Pour les acteurs ferroviaires

Avec une augmentation de 40 % des voyageurs en moins de dix ans et de 38 % du chiffre d'affaires en cinq ans, les TER offrent de belles perspectives de développement aux opérateurs privés. Ce marché s'ouvrira sous la forme de délégations de service public, qui obligeront l'opérateur à prendre en charge le risque industriel sur les coûts et tout ou partie du risque commercial lié à l'exploitation du service. Point à éclaircir : l'accès pour tout nouvel entrant, dans des conditions transparentes, aux services en gare. Il incombe au futur décret Gares d'apporter ces garanties.

Pour les Régions

Les Régions consacrent environ 4,3 milliards d'euros par an aux TER. La possibilité d'une ouverture à la concurrence constitue donc une piste importante de gains de productivité et de réduction de coûts. Le rapport estime qu'il appartient à l'autorité organisatrice régionale de choisir le périmètre des services concernés par l'expérimentation. Pour autant, il n'est pas question de confier dès le début des régions entières aux opérateurs privés, mais plutôt de mettre en concurrence, à titre expérimental, la SNCF sur des groupements de lignes territorialement cohérentes et économiquement équilibrées.

Pour la SNCF

La priorité pour l'entreprise est de sécuriser ses positions tout en garantissant les droits de ses 25000 agents affectés aux TER. Les éléments fondamentaux du statut des cheminots seraient maintenus : intégralité de la couverture sociale propre au régime spécial des agents, garantie de pouvoir partir en retraite selon les conditions en vigueur à la SNCF, garantie de l'emploi et de la progression de carrière. En revanche, une nouvelle convention collective de branche, applicable à l'ensemble du secteur ferroviaire, est à l'étude afin d'harmoniser les conditions de durée et d'organisation du travail.

LE TRANSPORT INTERURBAIN *CHERCHE SA VOIE*



En marge des agglomérations, les territoires interurbains échappent au transport collectif de masse. Qu'ils soient périurbains ou ruraux, la voiture y règne en maître. Des solutions sur mesure permettent de satisfaire en partie les besoins de mobilité de leurs habitants, mais leur coût freine leur généralisation.



Aujourd'hui, 53 %* de la population française vit hors des périmètres de transports urbains (PTU), en zone rurale ou interurbaine. Ces territoires présentent des caractéristiques communes : une faible densité de population, dix fois inférieure à la densité urbaine, un habitat dispersé, des flux de déplacements éclatés et un fort taux de motorisation. Autant de facteurs qui expliquent que la mobilité quotidienne des habitants de ces territoires ne cesse d'augmenter, tandis que celle des citadins est en baisse.

UN HABITAT DISPERSÉ, DES FLUX DE DÉPLACEMENTS TRÈS ÉCLATÉS ET UN FORT TAUX DE MOTORISATION.

Des territoires à géométrie variable

Plus nombreux et plus longs qu'en agglomération, les déplacements interurbains sont aussi plus complexes, car, à l'inverse du modèle urbain bâti en « étoile », où la ville-centre polarise la mobilité, les territoires interurbains sont multipolaires. C'est le cas dans les départements qui comptent plusieurs villes à forte attractivité, comme le Finistère avec Brest et Quimper, ou encore les Côtes-d'Armor avec Saint-Brieuc, Guingamp et Lannion…

Ces structures ont chacune leurs particularités : ainsi, le vocable « interurbain » désigne aussi bien des communes dépendantes d'une ville-centre (ou les communes limitrophes de cette dernière) que des bourgs ruraux vivant quasiment en autarcie, ou encore des communes de petite taille, dépourvues de commerces, de services et d'emplois.

Dans ces territoires à géométrie variable, les déplacements vers la ville-centre sont loin d'être la règle et ne représentent au total que 5 % des trajets. Les trois quarts des déplacements se font à l'intérieur du territoire interurbain. Or l'éclatement des temps de travail, la dispersion spatiale de certaines activités ou des populations, les destinations périphériques et les horaires atypiques limitent l'accessibilité par les lignes régulières. Aussi, faute d'une offre de transport public adéquate, la voiture reste le moyen de transport majoritaire pour les déplacements de proximité : 80 % des actifs du périurbain l'utilisent pour aller travailler ; en zone rurale, ils sont 98 %*. « Le périurbain est le territoire de prédilection de la voiture, utilisée même pour de courtes distances. Les ménages y sont d'ailleurs massivement motorisés, puisque un sur deux dispose de deux voitures », remarque Bruno Le Corre,



53 %

de la population française vit en zone rurale ou interurbaine.

DÉCRYPTAGE

Qu'est-ce que **l'interurbain?**

→ **Avec l'accroissement de la périurbanisation,** il devient difficile de distinguer l'espace urbain de l'espace rural. Qualifiés par l'Insee « d'aires urbaines et d'aires d'emploi de l'espace rural », les territoires interurbains comprennent :

l'espace rural, composé de petites unités urbaines et de communes rurales, qui représente 70 % de la superficie totale de la France métropolitaine ;

la couronne périurbaine, qui recouvre l'ensemble des communes dites « monopolarisées », car situées à la périphérie d'un pôle urbain ;

les communes dites « multipolarisées », qui sont situées à l'extérieur de la couronne périurbaine et dont au moins 40 % des actifs travaillent dans plusieurs aires urbaines.

chargé d'études mobilité à l'agence d'urbanisme et de développement intercommunal de l'agglomération rennaise.

Des catégories d'usagers diverses

Pour autant, le véhicule particulier ne peut représenter la seule réponse aux besoins de transport des zones rurales, où 12 % des ménages ne disposent pas de voiture. Et si le ramassage scolaire est la première raison d'être du transport public départemental, les conseils généraux ne peuvent laisser de côté toutes les catégories d'usagers tributaires d'une offre de transport tout au long de la journée pour se rendre sur leur lieu de travail, d'études ou de loisirs, faire leurs courses, aller chez le médecin ou dans une administration : jeunes et adultes sans permis, retraités en perte d'autonomie, personnes à mobilité réduite ou en situation précaire, ou encore ménages dont l'unique voiture est utilisée par une personne du foyer.

3/4
des déplacements sont réalisés en voiture dans les espaces ruraux et faiblement urbanisés. (source Insee)





MOTS CROISÉS

LA RENTABILITÉ : À QUEL PRIX ?



Denis Longin,
vice-président du conseil général du Rhône en charge des transports hors agglomération

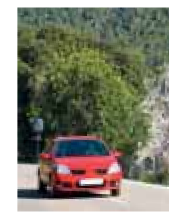
« La problématique du transport est essentielle dans le Rhône. Petit en superficie mais très peuplé, le département est caractérisé par l'agglomération lyonnaise, très étendue. Nous avons mis en œuvre la tarification unique à 2 € depuis le 1er janvier 2008 sur nos 25 lignes interurbaines pour permettre au plus grand nombre d'accéder au transport public. L'impact sur la fréquentation est significatif : elle a augmenté de plus de 50 % en trois ans. Nous avons dû mettre plus de véhicules en circulation, mais nous avons fait le choix politique de ne pas chercher la rentabilité. »

Michel Granger,
vice-président du conseil général du Calvados en charge des transports

« Nous avons instauré une nouvelle politique tarifaire en 2007 sur 9 zones, contre 20 auparavant, et en réduisant presque de moitié les tarifs, qui s'échelonnent entre 1,60 € et 10,60 €. Cette tarification, beaucoup plus lisible pour les usagers et très proche de celle pratiquée en zone urbaine, a entraîné une augmentation de la fréquentation de 20 à 25 % selon les lignes. Ce système nous paraît juste et équilibré, car il permet à la fois d'attirer les usagers vers les transports publics interurbains et de maintenir un taux de couverture des dépenses de fonctionnement à 20 %. »

Anne Meyer,
directrice du département Clientèle, Exploitation et Recherche à l'UTP

« Depuis vingt ans, la majorité des réseaux urbains a adopté la tarification unique dans une logique d'unicité du territoire. Cette tendance se poursuit au niveau départemental malgré l'accroissement des PTU. Mais dans les zones interurbaines, on peut s'interroger sur la pertinence et la viabilité à long terme d'une tarification unique. Les prix ont peu évolué depuis 1994, malgré l'extension des territoires desservis et la montée en gamme de l'offre. Nous prônons alors un meilleur affichage du coût de la mobilité et une modulation de la tarification qui prenne en compte la durée et la distance des déplacements. »

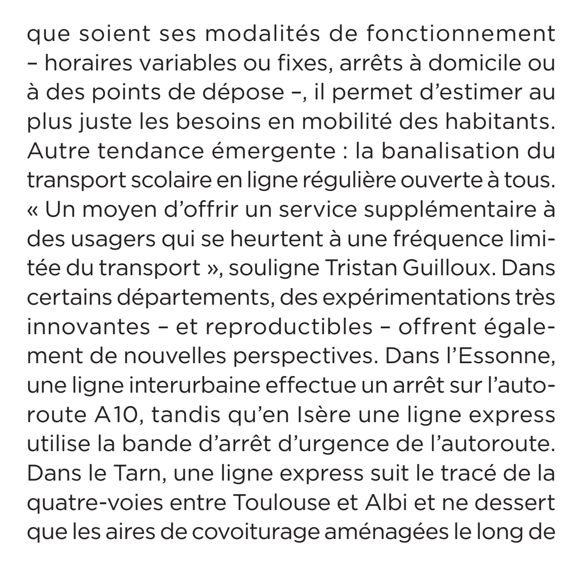


Par ailleurs, le transport interurbain ne doit pas être pensé à sens unique, de la périphérie vers le centre : en effet, touristes et citadins, moins motorisés, veulent aussi sortir de la ville pour accéder aux campagnes ou aux bords de la mer environnants. À Lyon, par exemple, pendant la période estivale, des navettes relient le centre-ville aux parcs situés en périphérie. Pour satisfaire les besoins de chacun de ces marchés, les opérateurs s'efforcent de proposer des solutions alternatives à la voiture individuelle.

Les opérateurs s'efforcent de proposer des solutions alternatives à la voiture individuelle.

Une palette de solutions adaptées à chacun

Complémentaire des réseaux de transport existants, le transport à la demande (TAD), qui fonctionne à l'initiative des usagers, sur réservation, connaît depuis quelques années un fort développement. « En quatre ans, le nombre de communes hors PTU desservies par un transport à la demande a doublé », constate Tristan Guilloux, responsable du groupe Analyses et prospective de la mobilité au sein du département des déplacements durables du Certu. Grâce à sa souplesse, à son coût en partie maîtrisable et à son adaptabilité aux contextes locaux, le transport à la demande est adapté à la desserte des zones peu denses. Quelles



que soient ses modalités de fonctionnement – horaires variables ou fixes, arrêts à domicile ou à des points de dépose –, il permet d'estimer au plus juste les besoins en mobilité des habitants. Autre tendance émergente : la banalisation du transport scolaire en ligne régulière ouverte à tous. « Un moyen d'offrir un service supplémentaire à des usagers qui se heurtent à une fréquence limitée du transport », souligne Tristan Guilloux. Dans certains départements, des expérimentations très innovantes – et reproductibles – offrent également de nouvelles perspectives. Dans l'Essonne, une ligne interurbaine effectue un arrêt sur l'autoroute A10, tandis qu'en Isère une ligne express utilise la bande d'arrêt d'urgence de l'autoroute. Dans le Tarn, une ligne express suit le tracé de la quatre-voies entre Toulouse et Albi et ne dessert que les aires de covoiturage aménagées le long de



"LE TRANSPORT À LA DEMANDE CONNAÎT UN FORT DÉVELOPPEMENT."



côté keo

Après les pavés, la plage

Devant la désaffection des transports publics au profit de la voiture pendant l'été, le conseil général du Calvados a instauré depuis plus de dix ans une promotion tarifaire sur cinq lignes interurbaines régulières, qui assurent la desserte des communes du littoral depuis les villes de Caen et de Bayeux. Baptisée « Spot », l'offre permet aux touristes et aux citadins de ces deux villes-centres d'effectuer un aller-retour dans la journée vers les plages des Côtes de Nacre ou du Bessin au tarif unique de 3,25 € dans la limite de cinq zones. Ce service fonctionne en juillet et en août, tous les jours de la semaine entre 9h et 19h, avec une fréquence d'environ un bus toutes les heures au départ de Caen et de cinq bus par jour au départ de Bayeux. Une initiative qui vise à désengorger les parkings situés le long des plages, à dynamiser l'activité économique des stations balnéaires et à valoriser l'attractivité touristique du bord de mer et de ses environs. Tous les usagers des Bus verts du Calvados bénéficient en prime d'un tarif préférentiel à l'entrée du musée de la Tapisserie de Bayeux, du musée des Beaux-Arts et du Mémorial de Caen.



la route. Des offres de transport rapide capables de concurrencer la voiture ou qui jouent sur l'intermodalité avec les véhicules particuliers.
L'intégration tarifaire et de l'information, qui consiste à harmoniser les tarifs et l'information voyageurs sur l'ensemble des réseaux, est également un levier efficace pour attirer les populations vers les transports départementaux et favoriser l'intermodalité. Dans l'Oise, par exemple, grâce à la coopération entre les autorités organisatrices du département, de la région et des agglomérations, les voyageurs disposent d'une information globale sur l'offre de transport à l'échelle régionale. Enfin, la tarification unique, adoptée par près d'un département sur deux, contribue à améliorer la visibilité de l'offre et à augmenter la fréquentation des transports publics interurbains.

Un modèle économique en devenir
Les transports collectifs départementaux (hors transport scolaire) ont suivi l'évolution démographique des territoires interurbains, de plus en plus prisés par des ménages en quête de verdure ou d'un logement moins cher. En témoigne la forte progression du nombre de voyages entre 2006 et 2009 (+ 25 %). Toutefois, ces trois dernières années, la hausse de la fréquentation a nettement ralenti et oscille autour de 1 à 2 % par an, transport scolaire compris. « Les transports collectifs départementaux doivent être pensés comme un maillon de la chaîne des déplacements, en intermodalité avec les autres transports publics et la voiture individuelle. Cela suppose une étroite coopération entre les autorités organisatrices départementales et urbaines, aussi efficace que l'extension continue des PTU, dont la superficie a augmenté de 52 % entre 2001 et 2008. Or, cette nécessaire coopération n'est pas encore mature », relève Tristan Guilloux. Pour Bruno Le Corre, la faible rentabilité économique demeure un frein majeur au développement des transports interurbains : « Qu'il s'agisse du transport à la demande, du covoiturage ou de l'autopartage, les solutions proposées restent dans le champ de l'expérimentation et ne constituent pas un modèle économique structuré. La demande est trop individualisée et les flux trop restreints pour que l'on puisse infléchir profondément la courbe de l'usage de la voiture. » Pourtant, au-delà des besoins locaux, les transports interurbains répondent à trois enjeux d'envergure : maintenir le lien social en assurant le droit au transport pour tous, contribuer à réduire la pollution en se substituant à la voiture et dynamiser l'activité économique en désenclavant les territoires.

* Toutes les données chiffrées sont issues d'une étude du Certu de septembre 2009 sur les enjeux de déplacements durables pour les espaces ruraux et périurbains.

5 %
des déplacements sont effectués en transports en commun dans les territoires interurbains. Ils sont le fait, pour les trois quarts, des enfants et des étudiants. (source Certu)

25 %
d'augmentation du nombre de voyages en transports collectifs départementaux entre 2006 et 2009. (Source Certu)



UN MARCHÉ ENCORE VIERGE

Le transport interurbain est un marché encore vierge, avec des demandes de mobilité diverses et difficiles à financer compte tenu de l'absence de versement transport en interurbain. À nous, exploitants, en concertation avec les élus, de faire preuve d'imagination et de hiérarchiser le réseau, en dopant l'offre sur les axes à potentiel et en proposant des solutions de mobilité simples et rapides.
Par exemple, la ligne express Caen-Ouistreham, qui circule sur une quatre-voies, compte peu d'arrêts mais garantit des départs toutes les heures. Cette offre a généré une augmentation de la fréquentation de 15 %. Le département prévoit de proposer ce type de produit sur d'autres lignes autour de Caen. En Île-de-France, Keolis exploite avec Veolia trois lignes express qui empruntent l'autoroute A14 pour desservir La Défense. Ces lignes à forte fréquence fonctionnent de 6 h à 21 h du lundi au samedi, et relient les communes de Mantes-la-Jolie, Vernouillet et Les Mureaux à un pôle d'échanges sur le site de La Défense. Nous songeons à transposer dans les territoires interurbains des produits existant dans les réseaux urbains, comme les lignes Flexo, qui desservent les arrêts à la demande des voyageurs. Jouer la carte de l'intermodalité ou de la complémentarité avec la voiture est plus efficace et rentable que de chercher un maillage fin du territoire.



Martin Roman,
chef de projet marketing interurbain chez Keolis

Aix-les-Bains, nichée sur les berges du lac du Bourget, a confié les rênes de son réseau de transport urbain à Keolis en 2008. La station thermale et son agglomération bénéficient désormais d'un réseau multimodal tous publics, sous la marque Ondéa. **Anatomie d'une réussite.**

AIX-LES-BAINS : PLONGÉE RÉUSSIE DANS LE TRANSPORT URBAIN

Depuis 2008, les 50 000 habitants de la communauté d'agglomération du Lac du Bourget (Calb), rejoints l'été par 30 000 curistes et un grand nombre de touristes, empruntent le réseau de transport urbain redessiné par Keolis. Succédant à ST2A, Keolis a su répondre à la forte volonté de changement de la Calb : passer d'une offre centrée sur le transport scolaire à une offre hiérarchisée et élargie à tous les publics. Ainsi, les clients n'ont plus à s'interroger sur les heures de passage des bus puisque la fréquence et les horaires des deux lignes du centre-ville sont identiques tout au long de la semaine et pendant les vacances scolaires. Autre nouveauté, la création d'un pôle multimodal à la gare, regroupant l'ensemble des modes de transport. Sur 250 mètres sont ainsi disponibles les trains, les cars du conseil général, les bus du réseau Ondéa, les navettes pour l'aéroport de Lyon, les taxis, etc. Enfin, Keolis y exploite une « vélo station » depuis mai 2009. Avec beaucoup de succès puisque 721 contrats ont été signés à fin avril 2011, représentant plus de 7 000 journées de location.

Un bilan très satisfaisant

Le bilan de Keolis est très satisfaisant ! Ils ont relevé le défi malgré les difficultés. Et les résultats sont là : la fréquentation a augmenté de 47 % entre septembre 2008 et septembre 2010, et l'offre kilométrique bus de 20 %. Nous avons également été séduits par Ondéa, le nom proposé par Keolis pour le réseau, décliné en un logo dont l'ondulation rappelle celle du lac.
Le professionnalisme et le sérieux des équipes sont visibles jusque dans l'alignement au millimètre des véhicules chaque soir !
Au niveau commercial, des propositions ont été faites par les équipes Keolis pour améliorer la qualité du service, comme la mise en place de navettes prenant le relais des bus pour les voyageurs arrivant par les derniers trains du soir. La plus grande surprise a été le succès de la « vélo station ». Comprenant 86 vélos, dont six électriques, en location courte ou longue durée, elle permet au voyageur d'y louer un vélo ou d'y déposer son vélo personnel avant de prendre le train. Mais, à présent, il faut songer à l'avenir, et les projets sont nombreux. Nous souhaitons notamment créer à l'automne une ligne de bus express qui desservira le technopôle de Savoie, Technolac, à l'instar de ce qui existe à Chambéry.



François Gruffaz,
président de la commission déplacements à la Calb



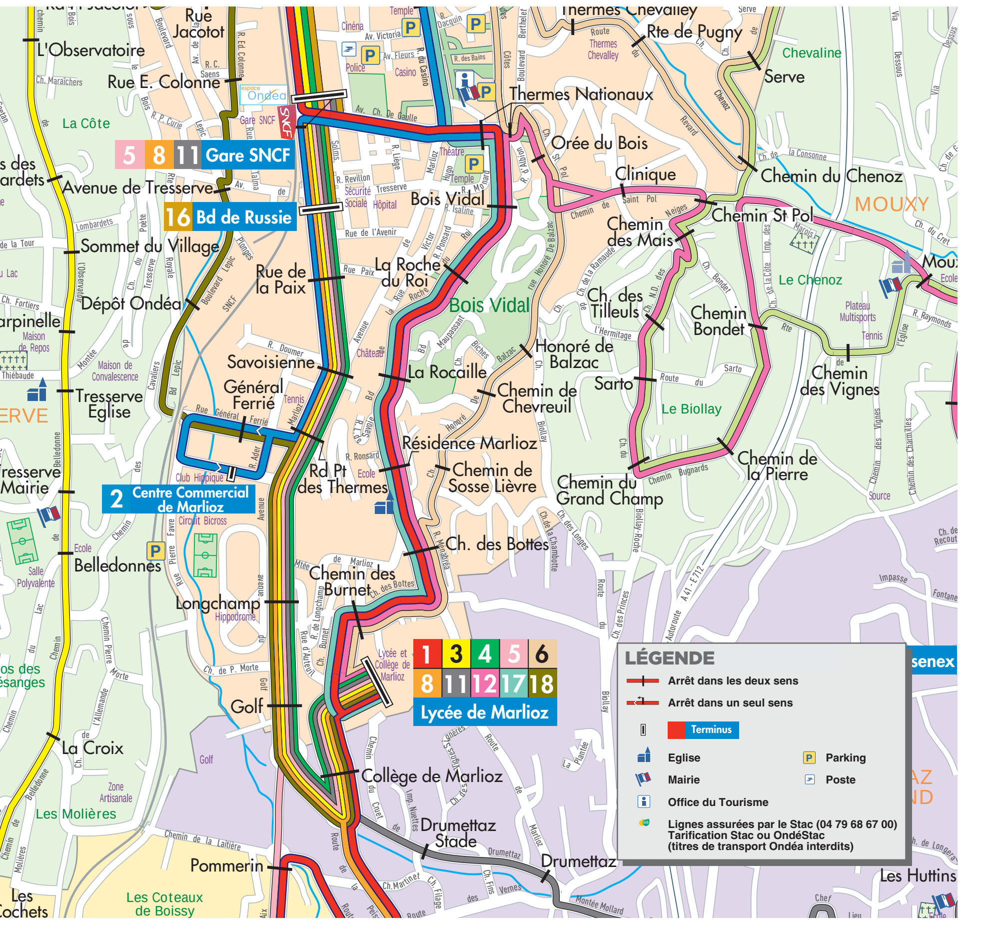


Frédéric Maillard,
directeur opérationnel
Keolis Aix-les-Bains

côté keo

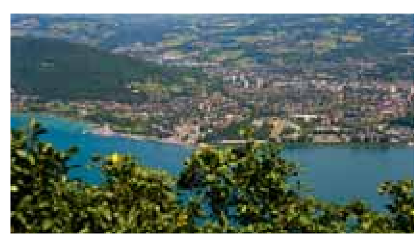
Une véritable course contre la montre remportée !

Notre projet était très ambitieux, notamment sur l'évolution du trafic et les résultats financiers. Or nous n'avions que huit mois pour être prêts, entre la reprise de l'exploitation en janvier 2008 et le lancement du nouveau service en septembre. Il a fallu rassurer le personnel, repris à 100 %, le former à notre culture et à nos outils. Sans oublier le changement d'image, impliquant une nouvelle signalisation, de nouveaux supports d'information, un site Internet… Notre direction régionale s'est beaucoup impliquée pour nous aider. Un atelier de maintenance financé par la Calb et ajusté à nos méthodes d'exploitation a aussi été créé, à côté des bureaux et du dépôt. Pour l'exploiter, nous avons recruté en interne un chef d'atelier et embauché deux mécaniciens. Contrairement à ST2A, qui sous-traitait 30 % du réseau, nous exploitons près de 95 % du réseau en propre. Le renouvellement des véhicules est en cours, car ils doivent tous être accessibles aux personnes à mobilité réduite d'ici à 2015. Pour accompagner la hausse de fréquentation, nous avons recruté 18 conducteurs supplémentaires et ainsi doublé nos effectifs. Nos efforts semblent payer, puisque, selon une enquête de l'automne 2009, 85 % des clients sont satisfaits.





La « vélo station », proche de la gare, permet de louer un vélo ou de déposer son vélo personnel avant de prendre le train.



La communauté d'agglomération du Lac du Bourget regroupe 18 communes et 50 000 habitants.



Le nouveau logo Ondéa évoque les ondulations des eaux du lac…

DSP OU RÉGIE : QUE CHOISIR ?

La régie et la délégation de service public (DSP) sont, en France, les deux grands modes de gestion des services de transport public. La DSP représente, hors région parisienne, 90 % des réseaux. L'autorité organisatrice de transport (AOT) passe un contrat avec une société privée. Si elle choisit la régie, elle crée un établissement public industriel et commercial (Épic). **Analyse.**





L'ÉLU

André Lefeuvre,
vice-président du conseil général d'Ille-et-Vilaine en charge des transports

"Développer un savoir-faire"

Notre réseau interurbain de 25 lignes et 253 cars est organisé en fonction des pôles d'activité du département. Notre nouveau schéma de transport, qui se met en place le 1er septembre pour huit ans, se partage entre une gestion à 75 % en DSP, comme avant, et 25 % en régie. Cette année, nous avons divisé l'offre en quatre lots, dont un en régie, sans préciser lequel des lots était concerné. Nous avons eu trois réponses, dont celle de Keolis, la plus compétitive. Pourquoi avoir changé ? En choisissant de mettre en régie une partie de notre réseau, nous allons développer en interne un réel savoir-faire en transport, vivre une expérience concrète, tout en travaillant en partenariat et en transparence avec Keolis. Cette expertise nous permettra d'être plus vigilants en termes de propositions d'évolution tout au long du contrat. À son issue, il y aura deux sortants, ce qui continuera à assurer une saine concurrence.



Bruno Gazeau,
délégué général de l'UTP
(Union des transports publics
et ferroviaires)

"La DSP est innovante"

Qu'il s'agisse de DSP ou de régie, il y a, depuis le règlement européen sur les obligations de service public entré en vigueur en décembre 2009, un contrat qui définit le rôle et les objectifs de chaque partie : AOT et entreprise. Ces deux modes de gestion diffèrent cependant. Née au XIXe siècle, la DSP, typiquement française, domine le paysage de la gestion du transport public dans l'Hexagone. Elle a fait ses preuves et s'exporte même à l'étranger. C'est une vitrine du savoir-faire des entreprises françaises. Elle est régulièrement remise en appel d'offres. Cela incite l'AOT à réfléchir à son projet de transport : le mode utilisé, le type de voirie empruntée, la vitesse commerciale souhaitée, car cela influe sur l'attractivité du transport public. Le délégataire est un véritable partenaire de l'AOT, qui intervient sur le marketing, la tarification, la gestion des plaintes… et qui supporte non seulement le risque industriel, mais également le risque sur la fréquentation. La contribution de l'AOT est en effet de plus en plus forfaitaire dans les contrats, ce qui a un effet incitatif sur les opérateurs. La régie Épic évolue beaucoup et tend de plus en plus à s'inspirer du modèle contractuel de la DSP dans ses relations avec l'AO.



Roland Ries,
président du Gart, sénateur
du Bas-Rhin, maire de Strasbourg

"Le libre choix pour les collectivités"

Le choix du mode de gestion de leur réseau de transport urbain relève du principe de libre administration des collectivités territoriales, auquel le Gart est très attaché. Certaines AOT optent pour la gestion directe via une régie ou une société publique locale (SPL), mais la DSP domine nettement (89 %). L'optimisation des coûts et la qualité de service sont les arguments mis en exergue dans le choix d'une gestion déléguée.
Le succès de la DSP repose aussi sur la possibilité qu'offre la loi Sapin d'un dialogue compétitif permettant d'optimiser les offres et aux opérateurs d'apporter d'éventuelles variantes. Par ailleurs, avec les contrats de délégation avec contribution forfaitaire, l'intervention financière est programmable sur la durée du contrat : un atout en période budgétairement contrainte. En 2007, les contrats de gestion à prix forfaitaire ne représentaient plus que 13 % (39 % en 2000), contre 71 % pour les contrats à contribution forfaitaire : le risque commercial est donc aujourd'hui porté en majorité par le délégataire. Cette évolution traduit la volonté des AOT de responsabiliser davantage les délégations tout au long de la durée du contrat.

côté keo



Patrick Jeantet,
directeur général
France de Keolis

"UN TRANSPORT PUBLIC PERFORMANT"

Pour une AOT, choisir la régie signifie conserver le contrôle complet de toute la chaîne du transport : de la définition du réseau et de sa politique commerciale à sa mise en œuvre. Cependant, comme l'AOT fixe les règles, définit la stratégie et exécute le service, elle est à la fois juge et partie. De plus, la régie reste une entité locale qui, en général, ne porte que sur un seul réseau de transport : elle ne bénéficie pas de l'expertise d'un groupe exploitant de nombreux réseaux, parfois même dans de nombreux pays. La DSP, confiée à un opérateur reconnu, permet d'accéder à un très vaste réseau de managers et de bénéficier des innovations développées dans les différents réseaux opérés par le groupe délégataire. Régulièrement remise en appel d'offres, la DSP permet de proposer des améliorations à un coût optimal et de répondre au mieux aux besoins évolutifs de l'AOT.
Certaines autorités locales ont développé un système intermédiaire : la société d'économie mixte, qui leur permet, tout en conservant un contrôle actionnarial de l'exploitant, d'accéder à l'expertise du partenaire privé.



INTERVIEW
Rachel Thomas
Sociologue urbaine



La marche à pied en milieu urbain est-elle une nouvelle tendance ?
Les piétons sont en effet de plus en plus nombreux en ville. Cette tendance fait écho à la montée des préoccupations environnementales et de santé publique. En marchant trente minutes par jour, on diminue les risques de maladies cardio-vasculaires et d'obésité, et on améliore les capacités respiratoires et cardiaques. C'est également une pratique économique, qui s'intègre dans une nouvelle façon de penser le « vivre ensemble » : depuis les années 2000, le concept de *slow city*, ou ville douce, a émergé en Europe. Espaces verts et de loisir, zones piétonnes, essor du commerce de proximité : autant de façons de valoriser la marche à pied.

Quelles sont les nouvelles pratiques piétonnes ?
De plus en plus de gens délaissent leur voiture au profit de la marche. De nouveaux concepts émergent tels que les « pédibus », modes alternatifs au ramassage scolaire mis en place par la mairie, la communauté éducative et les parents. Les enfants se regroupent à un arrêt défini pour se rendre à l'école à pied, encadrés par des parents volontaires. Ils suivent un trajet déterminé en respectant un horaire, un peu comme une ligne de bus scolaire ! Autre tendance, le *geocaching*, qui permet de découvrir la ville à pied, sans guide, en organisant ses parcours tout seul à l'aide d'un GPS ou d'Internet. En revanche, on remarque que les trajets domicile-travail ne s'effectuent à pied que pour des trajets de moins de quinze minutes.

"LA VILLE PEUT FAIRE DIFFÉRENTS CHOIX POUR PRIVILÉGIER LES PIÉTONS"

Comment les villes s'organisent-elles face à la montée de ce phénomène ?
Plusieurs choix s'offrent à elles. La première option est d'élargir l'espace réservé aux piétons et d'améliorer le cadre esthétique pour associer marche et plaisir – en végétalisant, en éditant des plans avec des parcours piétons thématisés, en installant une signalétique avec le temps de parcours, etc. Les villes peuvent également inverser le rapport de force entre piétons et voitures ; dans les « zones de rencontre », la vitesse est limitée à 20 km/h et la priorité est accordée aux piétons… Ces choix vont de pair avec le développement des transports doux, comme le vélo, et les transports propres – tramways, bus fonctionnant avec du gaz naturel, du biodiesel, etc. Et, pour inciter les habitants à les utiliser davantage, les parkings relais se multiplient. Du côté des usagers, des associations écologistes ou de défense de la mobilité douce sont également très actives : la reconquête de la ville par les piétons est en marche !

→ Bio express
2000 : thèse sur le thème de l'accessibilité des piétons à l'espace public urbain.
2002 : chargée de recherche au CNRS, au Cresson (Centre de recherche sur l'espace sonore et l'environnement urbain).
2005 : parution de *Les Trajectoires de l'accessibilité* (éd. À la Croisée).
2010 : invitée du Laboratorio Urbano (Brésil) et publication de *Marcher en ville. Faire corps, prendre corps, donner corps aux ambiances urbaines* (éd. Archives contemporaines).



EXPOSITION Voyages à vélo : du vélocipède au Vélib' – du 13 mai au 14 août – Paris, Galerie des bibliothèques – La petite reine et son histoire seront mises à l'honneur dans cette exposition proposée par la Ville de Paris, la Bibliothèque nationale de France et la Fédération française de cyclotourisme, à l'occasion des 150 ans du pédalier à vélo. **SALONS** China International Rail Transit Technology Exhibition – du 22 au 24 août – Shanghai (Chine) – Ce salon aura pour thématiques : l'infrastructure ferroviaire, le matériel roulant, les systèmes d'information, les projets de rail urbain... **Metro Expo 2011, Salon international annuel du métro, tramways – du 7 au 9 septembre – Guangzhou (Chine)** – Cet évènement créé en 1989 a joué un rôle important dans la construction du métro de Guangzhou. C'est aujourd'hui une référence en Chine qui voit croître depuis dix ans ses projets de transports publics et notamment ceux concernant le métro. **MANIFESTATIONS** Semaine européenne de la mobilité et de la sécurité routière – du 16 au 22 septembre – Chaque année, l'objectif de l'évènement est d'inciter les Français à adopter une démarche éco-citoyenne pérenne en privilégiant les déplacements doux et alternatifs : transports publics, autopartage, vélo... **LIVRE** De la voiture au vélo, en route vers le changement – Hervé Bellut – Dangles – En France, moins de 5% des personnes utilisent le vélo pour se rendre au travail, contre 37% à Copenhague par exemple. Hervé Bellut propose dans cet ouvrage sa méthode pour développer l'utilisation du vélo au quotidien. Aller au travail en vélo semble pour beaucoup irréalisable, mais la lecture de ce guide pourrait bien en convaincre certains. **INTERNET** L'inconnu du métro – http://linconnudumetro.metrofrance.com/ – Dans le métro, Marie Dinkle joue l'indiscrète : elle photographie ses voisins de banquette et ébauche leur portrait entre deux stations. Blog original et incroyablement humain, il redonnera le sourire aux Franciliens utilisateurs des transports en commun.

LES VACANCES DE MR. BEAN (2007), RÉALISÉ PAR STEVE BENDELACK, AVEC ROWAN ATKINSON, WILLEM DAFOE, EMMA DE CAUNES.

Encore un pas
et la catastrophe débarque

ROWAN ATKINSON

LES VACANCES DE MR. BEAN

TOUJOURS PLUS LOIN, *TOUJOURS PLUS DRÔLE*

C'est à bord de l'Eurostar que Mr. Bean s'échappe de son Angleterre natale en direction du sud de la France… Un regard gentiment burlesque sur la mobilité ? Sans doute : le héros britannique n'atteindra sa destination qu'au prix de plusieurs détours tous plus absurdes les uns que les autres. Une célèbre invitation au rire et aux vacances. Alors… n'attendez plus et bonne route !

www.studiocanal-distribution.com